

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia bisnis pada saat ini semakin berkembang sengit. Hal tersebut membuat para pengusaha berantusias untuk mencari strategi yang tepat dalam mengembangkan bisnisnya, agar lebih baik dari pengusaha-pengusaha yang lainnya. Pelaku usaha perlu mencermati perilaku konsumen untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pembelian.

Produk yang semakin banyak ditawarkan mengakibatkan perlunya pertimbangan yang dilakukan oleh konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Pentingnya pengambilan keputusan pembelian pada dasarnya merupakan proses penyelesaian masalah. Proses keputusan pembelian yang dilakukan tiap-tiap individu didasarkan oleh kebutuhan dan keinginan. Keputusan pembelian konsumen merupakan titik suatu pembelian dari proses evaluasi (Winardi, 2010). Keputusan pembelian merupakan sikap seseorang untuk membeli atau menggunakan suatu produk baik berupa barang atau jasa yang telah diyakini akan memuaskan dirinya dan kesediaan menanggung resiko yang mungkin ditimbulkannya. Banyak pertimbangan yang dilakukan oleh konsumen sebelum melakukan keputusan pembelian, misalnya dari segi harga, lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Harga merupakan sesuatu yang dianggap penting oleh perusahaan dan konsumen. Harga dapat menentukan keuntungan serta kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan. Harga yang rendah atau dapat dijangkau dapat meningkatkan kinerja pemasaran. Hal inilah yang dapat mempengaruhi kuantitas barang yang terjual. Harga merupakan jumlah uang yang dibebankan untuk produk atau jasa, atau lebih jelasnya adalah jumlah dari semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan sebuah manfaat dengan memiliki atau menggunakan sebuah produk atau jasa (Kotler & Armstrong, 2012).

Penentuan lokasi dalam suatu bisnis memiliki peran penting, karena lokasi yang strategis akan menarik para pengunjung dalam melakukan keputusan pembelian. Para pengunjung dapat mampir dan mencicipi hidangan yang telah ditawarkan karena lokasi yang dapat mudah dijangkau. Penentuan lokasi akan mempengaruhi dua hal, yaitu jangkauan penjualan dan biaya. Pelaku usaha perlu mengeluarkan biaya yang banyak untuk mendapatkan lokasi yang strategis.

Konsumen dalam membeli suatu produk ditentukan oleh kualitas produk yang didapatkannya. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut (Wijaya, 2011). Kualitas produk merupakan nilai bagaimana produk tersebut dapat memuaskan konsumen, baik fisik maupun psikologi konsumen pada atribut atau sifat yang ada pada suatu barang atau hasil. Pelaku usaha dituntut untuk menciptakan suatu produk yang sesuai dengan kebutuhan dan selera konsumen. Baik buruk kualitas produk akan mempengaruhi konsumen dalam membeli produk tersebut atau tidak.

Kualitas layanan merupakan hal yang penting bagi perusahaan yang bergerak pada bidang kuliner. Variabel kualitas layanan dalam proses keputusan pembelian sangat penting. Layanan yang dapat memuaskan konsumen akan berdampak pada pembelian. Hal ini akan berpengaruh pada tingkat penjualan produk. Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kemampuan perusahaan yang dimiliki untuk memenuhi harapan pelanggan dalam pemenuhan kebutuhannya. Terdapat lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan (Fandy, 2014), yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Kota Malang adalah kota yang dipenuhi oleh berbagai jenis usaha bisnis, salah satunya adalah sebuah bisnis di bidang kuliner. Tidak semua bisnis kuliner banyak dikunjungi oleh konsumen. Banyak para pelaku usaha memikirkan bagaimana cara untuk menarik konsumen agar tidak kalah bersaing. Cafe Madam Wang Secret Garden merupakan salah satu *cafe* yang

ada di Malang. *Cafe* ini terletak di Jl. Telomoyo No.12, Malang. *Cafe* ini terletak diantara rumah-rumah warga di kawasan ijen. Letaknya yang berada diantara deretan rumah tua era Kolonial Belanda menambah kesan mewah pada *cafe* ini. Cafe Madam Wang Secret Garden merupakan *cafe* yang menyajikan menu *western food*, *asian food*, dan *traditional food* sebagai sajian menu utama. *Cafe* ini menyediakan menu yang lengkap mulai dari *dessert*, *main course* hingga *appetizer* dengan harga rata-rata 15-40 ribu rupiah.

Konsumen yang menjawab pada penelitian awal tentang keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden. Masing-masing untuk variabel harga sebanyak 15 orang, lokasi 5 orang, kualitas produk 9 orang dan kualitas layanan 6 orang, sehingga dapat dilihat jumlah keputusan pembelian tertinggi sebanyak 15 orang dari segi harga dan jumlah keputusan pembelian terendah sebanyak 5 orang dari segi lokasi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kebanyakan konsumen melakukan keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden dari variabel harga.

Penelitian dari Kurniawanz FZ. (2009), Weenas (2003) serta Pasaribu, Sianipar, Siagian dan Sartika (2019) menunjukkan hasil yang sama. Penelitian yang dilakukan Kurniawanz FZ. (2009) mengemukakan bahwa harga, produk, lokasi dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, dalam penelitian yang dilakukan Weenas (2003) mengemukakan bahwa kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian serta penelitian yang dilakukan Pasaribu,et all (2019) mengemukakan bahwa promosi dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian dari Walukow,et all (2014) menunjukan bahwa kualitas produk, harga, promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Taraf kehidupan masyarakat yang meningkat di zaman modern ini, seringkali berkaitan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi.

Perubahan keadaan masyarakat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan, kebudayaan dan gaya hidup. Pola konsumsi dan cara memenuhi kebutuhan hidup mempengaruhi masyarakat untuk melakukan cara instan. Mencari makanan dan minuman di luar rumah merupakan contoh cara instan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan. Membeli makanan dan minuman di luar rumah membuat mereka, banyak memilih menu makanan dan minuman. Mereka juga mencari suasana dan pemandangan yang nyaman dan menarik. Perubahan tersebut menyebabkan munculnya persaingan dibidang kuliner. Banyak pelaku bisnis yang menawarkan berbagai macam keunggulan, mulai dari harga yang terjangkau, lokasi yang strategis, produk yang beragam dan pelayanan yang baik. Terjadinya pergeseran fungsi *cafe* dan restoran yang semula hanya sebagai pemenuhan kebutuhan makanan dan minuman kini sebagai tempat untuk berkumpul dan bersosialisasi bersama teman, keluarga maupun rekan kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang, menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana pengaruh harga, lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Madam Wang Secret Garden Malang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden di Malang ?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden di Malang ?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden di Malang ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden di Malang ?

5. Apakah harga, lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersamaan terhadap keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden di Malang ?
6. Diantara variabel tersebut, manakah variabel yang memberikan kontribusi terbesar pengaruhnya terhadap keputusan pembelian ?

C. Batasan Masalah

Agar dapat mencapai sasaran yang diharapkan dan lebih fokus, maka perlu adanya pembatasan masalah. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah membatasi penelitian tentang pengaruh harga, lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan di Cafe Madam Wang Secret Garden untuk menarik para pembeli.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh antara harga terhadap keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden di Malang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh antara lokasi terhadap keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden di Malang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden di Malang.
- d. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden di Malang.
- e. Untuk mengetahui pengaruh antara harga, lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden di Malang.

- f. Untuk mengetahui variabel yang memberikan kontribusi terbesar terhadap keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden di Malang.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang berkepentingan. Manfaatnya yaitu, sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperluas wawasan pada pengaruh harga, lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan, terhadap keputusan pembelian pada Cafe Madam Wang Secret Garden di Malang. Serta, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih konkrit dalam memahami ilmu manajemen pemasaran terutama mengenai keputusan pembelian.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan bahwa harga, lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian dan untuk selanjutnya dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan untuk menentukan strategi yang tepat.